



villa maria immacolata  
CASA DI CURA

## *LA CARTA DEI SERVIZI*

---

**Documento realizzato in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"**

ed in coerenza con le indicazioni contenuti nelle "linee guida per l'elaborazione dei servizi sanitari delle aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio" DCA U00311 del 06/10/2014

## Titolare del Documento



villa maria immacolata

CASA DI CURA

***I.C.E.C. S.r.l. "Casa di cura – Villa Maria Immacolata"***

***Via del Casaleto, 391/395, 00151 Roma***

***Tel 06.5373048***

***Fax 06.53272037***

***C.F. 00476130588 – P. Iva 00903131001***

***[amministrazione@villamariaimmacolata.it](mailto:amministrazione@villamariaimmacolata.it)***

Rev.	Motivazione	Data
3	Modifiche organizzative del documento	15/03/2022
4	Modifiche organizzative del documento	24/10/2024

Timbro e Firma \_\_\_\_\_



Il presente documento contiene informazioni e dati di ICEC-Villa Maria Immacolata. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

Gentile Signora, Gentile Signore,

nell'accoglierLa nella nostra Casa di Cura Le vogliamo augurare un pronto miglioramento. Cercheremo comunque di rendere il Suo soggiorno il più sereno e confortevole possibile; per questo La preghiamo di leggere attentamente questo opuscolo che illustra i vari aspetti della vita all'interno della Casa di Cura Villa Maria Immacolata.

Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per accedere nel modo più snello e meno difficoltoso ai servizi offerti, per meglio soggiornarvi e per comprendere che anche Lei, con il suo comportamento, possa facilitare il lavoro degli operatori sanitari.

Cordialmente.

La Direzione Sanitaria

**Casa di Cura Villa Maria immacolata**

## Sommario

Missione ed obiettivi .....	4
Cenni Storici.....	4
Organizzazione e responsabilità .....	5
L'utente e i suoi diritti.....	5
Principi Fondamentali.....	5
Ubicazione e Mezzi di Trasporto.....	8
Accoglienza e Accettazione .....	9
L'Assistenza .....	10
Assistenza Infermieristica .....	10
Attività di Riabilitazione.....	11
Terapia Occupazionale .....	11
Come si svolge la giornata in reparto .....	11
Come avere informazioni dai Medici .....	12
I Pasti .....	13
Visite di parenti ed amici .....	14
La pulizia e l'ordine.....	15
Assistenza Religiosa e spirituale .....	15
Servizio Parrucchiere e Podologo .....	15
Permessi RSA .....	16
Dimissioni .....	16
Cartella Clinica .....	16
Trasferimenti .....	17
Taxi e Ambulanze.....	17
Il fumo .....	17
Il silenzio e la tranquillità.....	17
Questionario di soddisfazione utente.....	17
Associazioni di Tutela .....	18
Standard di qualità, impegni e programmi .....	19

## **Missione ed obiettivi**

La nostra Missione nasce e si fonda sull'esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona malata o in condizioni di fragilità con lo scopo finalizzato alla sua presa in carico in un'ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti i collaboratori.

Consapevoli del valore della nostra attività promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei nostri ospiti e dei nostri pazienti, dal senso di appartenenza dei nostri collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività presente nei nostri territori.

## **Cenni Storici**

Nel cuore del noto quartiere romano Monteverde, in via del Casaleto 391, sorge dal 1967 la Casa di Cura Villa Maria Immacolata, già convenzionata nel lontano 07 novembre 1967 con il Pio Istituto di Santo Spirito come ricovero per infermi autorizzata dal Ministero della Sanità ufficio del Medico Provinciale prot. 2423.

Oggi la Casa di Cura verte la sua attività professionale su tre realtà organizzative ben distinte Autorizzate ed Accreditate con prot. Della Regione Lazio U00033 del 12 febbraio 2014 così suddivise:

- RSA con 34 posti letto di mantenimento basso (B), 34 posti letto mantenimento altro (A) ;
- Lungodegenza con 42 posti letto
- Hospice con 4 posti letto residenziali e 16 posti letto domiciliari;

Ubicata in un contesto bucolico che vanta una superficie di terreno di mq 6147, offre ad Ospiti e Degenti uno spettro emozionale che fonde la serenità con la pace dei sensi, emozioni ancestrali che danno vita ad un meraviglioso pentagramma sul quale imprimere le note del canto armonioso degli uccellini e i versi di tutti i nostri amici a quattro zampe ospitati nel nostro giardino.

Il fiore all'occhiello della Casa di Cura è sicuramente la professionalità di tutto lo staff e la presenza di una cucina interna che riesce a soddisfare ogni tipo di palato e di richiesta della nostra utenza.

## Organizzazione e responsabilità

- ❖ Direttore Sanitario dei reparti di lungodegenza medica Post-acuzie è il Dott. Filippo Principe.
- ❖ Il Medico Responsabile della RSA è la Dott.ssa Federica Cenci.
- ❖ Il Medico Responsabile della Lungodegenza Post-Acuzie è il Dott. Filippo Principe
- ❖ Il medico Responsabile dell’Hospice è il Dott. Giancarlo Spallone

## L’utente e i suoi diritti

Ogni ospite ha diritto di chiedere informazioni complete riguardanti il proprio stato di salute o può delegare persona di sua fiducia a ricevere dal medico tali informazioni. Inoltre potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l’organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni di amministratori ed operatori presso gli Uffici Amministrativi.

## Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

**Uguaglianza e rispetto**: l’erogazione del servizio è ispirata ad un’eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l’unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d’etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

**Imparzialità ed obiettività**: ogni persona che presta un servizio all’interno di Casa di Cura Villa Maria Immacolata opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un’adeguata assistenza.

**Continuità**: l’organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta**: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

**Partecipazione**: Casa di Cura Villa Maria Immacolata garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente (Ospite può rendersi partecipe del

miglioramento continuo di Casa di Cura Villa Maria Immacolata, compilando, ad esempio, il modulo “Questionario Soddisfazione”, disponibile sul nostro sito internet all’indirizzo [www.villamariaimmacolata.it](http://www.villamariaimmacolata.it)

**Efficacia ed efficienza:** sono garantite dall’implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

**Informazione:** l’assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale in Accoglienza, dal Direttore Sanitario, dai medici specialisti, dal personale infermieristico; la consegna di documentazione d’informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

**Accoglienza:** l’Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

**Tutela:** la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

**Standard di Qualità:** La Qualità dei servizi erogati da Casa di Cura Villa Maria Immacolata è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa su cui si basa l’attività di Casa di Cura Villa Maria Immacolata, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all’ottenimento dell’autorizzazione/accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit interni a cui la Casa di Cura Villa Maria Immacolata è oggetto di verifica.

La Direzione di Casa di Cura Villa Maria Immacolata si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi.

**Diritto alla vita** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

**Diritto di cura ed assistenza** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

**Diritto di difesa** Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall’ambiente circostante.

**Diritto di prevenzione** Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

**Diritto di parola e di ascolto** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

**Diritto di informazione** Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

**Diritto di partecipazione** Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano sé stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

**Diritto alla critica** Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

**Diritto al rispetto e al pudore** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

**Diritto di pensiero e di religione** Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## Ubicazione e Mezzi di Trasporto

SEDE Via del Casaletto 391 – 395

Tel. 065373048

Fax. 0653272037

Email: [amministrazione@villamariaimmacolata.it](mailto:amministrazione@villamariaimmacolata.it)

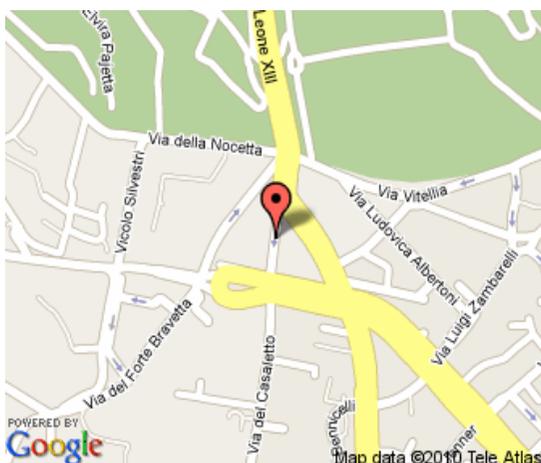
La Casa di Cura Villa Maria Immacolata è situata nella zona ovest di ROMA zona Monteverde a poche centinaia di mt dal complesso ospedaliero San Camillo Forlanini.

### In auto:

**dal GRA:** uscire all' uscita nr. 31 Via della Magliana dir. Centro, percorrere la Statale sino al KM 18.000, sino ad incrociare via del Trullo a sinistra. Percorrere tutta via del trullo. Proseguire su via Affogalasino subito dopo l'incrocio con Via Portuense. All'incrocio tra via del Casaletto svoltare a sinistra e dopo 150 mt si arriva all' ingresso e parcheggiare nel parcheggio riservato.

**dal centro di Roma** percorrere la via Portuense sino all'incrocio con Via Affogalasino e proseguire come sopra descritto.

**Mezzi pubblici:** dal centro di Roma prendere il tram nr. 8 sino al capolinea e prendere l'autobus 870 che effettua la fermata di fronte alla Casa di Cura



## Accoglienza e Accettazione

Il personale rivolto all'accoglienza è preparato ad accogliere le richieste di aiuto con attenzione ai bisogni del paziente e della famiglia.

All'ingresso della Casa di Cura il personale presente presso la portineria darà le prime informazioni relative agli uffici competenti.

L'accettazione amministrativa potrà essere effettuata anche da un parente presso gli Uffici Amministrativi

L'Ufficio è aperto, per le informazioni e l'accettazione, dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle 14:00

garantisce all'utenza un flusso informativo coordinato e continuativo.

### Documenti necessari per l'accettazione

- Documento d'identità.
- Documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero.
- Tessera sanitaria.
- Impegnativa del medico.
- Codice fiscale.

Per il **trasferimento** presso la Casa di Cura l'utente dovrà provvedere autonomamente.

### **Occorrente per la permanenza in struttura:**

Effetti necessari all'igiene personale: asciugamani, saponi, creme, shampoo, etc.

Indumenti personali necessari: biancheria intima, calze di cotone, magliette, pigiama e/o camicia da notte, pantofole con suola antiscivolo, scarpe con suola antiscivolo. E' necessario, in fase di accettazione portare anche pannoloni, traverse monouso e bavaglini.

È molto utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

È importante comunicare ai medici informazioni relative a tutti i farmaci che si prendono abitualmente anche se si tratta solamente di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.

Durante il ricovero/ospitalità è possibile farsi portare da casa quanto necessario (ad eccezione di cibo fatto in casa) sempre in linea con le normative vigenti.

La Società e la Direzione Sanitaria non si assumono alcuna responsabilità per il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori; pertanto, ne sconsigliano il possesso all'interno della Struttura.

N.B.: durante il ricovero/ospitalità potrebbe essere necessario per esigenze organizzative provvedere allo spostamento del degente sia di stanza che di letto.

### **L'Assistenza**

Al momento dell'ingresso ogni Ospite verrà accolto dal personale infermieristico che si prenderà cura di ricevere e illustrare le modalità attraverso le quali usufruire dei servizi del reparto.

E comunque possibile rivolgersi al caposala per ricevere ulteriori informazioni durante il percorso di degenza.

Presso la struttura sono erogate prestazioni sanitarie di attività assistenziale e di attività alberghiera quali servizio di portineria, servizio di pulizia e igienizzazione degli ambienti e riordino di arredi e attrezzature, servizio di ristorazione.

### **Assistenza Infermieristica**

E' garantita 24 ore su 24. Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di farmaci su prescrizione medica;
- medicazioni;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
- Le attività del personale infermieristico sono coordinate dalla caposala.

Sono garantiti tutti gli aspetti relativi all'assistenza, all'ospitalità degli utenti ed alla pulizia degli ambienti di degenza da personale dipendente della Casa di Cura, ciascuno per i propri compiti.

In caso di necessità ci si può rivolgere alla Caposala del reparto o all'infermiere responsabile per qualsiasi problema di natura non medica che interessi il paziente o l'Ospite nella RSA.

## **Attività di Riabilitazione**

La Casa di Cura garantisce agli utenti le prestazioni fisioterapiche necessarie mediante proprio personale qualificato al fine di mantenere e ripristinare ove possibile la loro funzionalità motoria. Le prestazioni fisioterapiche vengono eseguite nella apposita palestra e in casi clinici particolari, al letto del paziente.

## **Terapia Occupazionale**

La terapia occupazionale, che viene svolta sia nella corsia che nel laboratorio contiguo alla palestra tende al miglioramento e al mantenimento delle capacità intellettive del paziente al fine di ottenere una maggiore autonomia possibile.

## **Come si svolge la giornata in reparto**

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| Dalle ore 5.30 alle ore 7.30   | ➤ giro letti; pulizia pazienti; prelievi ematici |
| alle ore 8.30                  | ➤ colazione                                      |
| alle ore 9.00                  | ➤ inizio visite mediche e specialistiche         |
| alle ore 12.00                 | ➤ pranzo   |
| alle ore 14.40                 | ➤ letti; pulizie pazienti; riposo                |
| dalle ore 11.30 alle ore 13.30 | ➤ visite parenti ed amici; ristoro               |
| dalle ore 16.00 alle ore 19.30 |  |

La visita medica è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti ed evidenziati in seguito:

- dalle ore 9.00 alle ore 12.00: visita del Medico Responsabile della Lungodegenza;
- negli orari concordati dal Medico Responsabile della RSA con i Medici di Medicina Generale, per gli Ospiti della residenza.

Al di fuori di questi orari ci si potrà allontanare dai reparti, rimanendo comunque entro l'area della Casa di Cura.

### **Come avere informazioni dai Medici**

È un diritto fondamentale del paziente essere informato sulle proprie condizioni di salute. Pertanto, i medici sono disponibili dalle ore 12.30 alle 13.30 per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente e ai suoi familiari.

Per gli Ospiti della RSA è necessario contattare il proprio medico curante di base.

Il Direttore Sanitario e il Medico Responsabile della RSA sono a disposizione per fornire notizie in casi particolari e possono essere contattati agli indirizzi e-mail riportati sul nostro sito internet.

## I Pasti

La colazione viene servita alle ore 8.30, il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.00 circa; durante la distribuzione del vitto è tassativamente vietato ai parenti il transito e la permanenza nei corridoi dei Reparti di degenza per motivi di igiene.

Durante la permanenza nella Casa di Cura è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno; solo se si desidera, la Caposala ed i Medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo. Per alcuni Ospiti i cibi provenienti dall'esterno sono sempre proibiti, a causa della patologia di base.

Abbiamo cercato di offrire cibi il più possibili gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità.

I pasti vengono trasportati con appositi carrelli termici e serviti secondo le necessità personali su indicazioni forniti dai Medici.

Il menù è articolato in 7 giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena.

Come regola generale i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sale e di condimenti.

Non tutti possono usufruire dei cibi previsti dal menu e pertanto la Dietista della Casa di Cura, dietro prestazione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- Dieta iposodica (con poco sale): è utile per tutti ed in special modo per chi ha la pressione alta;
- Dieta per diabetici (con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane);
- Dieta ipoproteica (con poche proteine) e quindi con minore quantità di carne, uova, formaggi e legumi; la pasta ed il pane che si serviranno sono aproteici e quindi possono avere un gusto meno gradevole;
- Dieta ipolipidica (con pochi grassi) utile per chi ha il colesterolo alto;
- Dieta ipocalorica (a minor contenuto di calorie) è indicata in chi presenta un peso corporeo eccessivo.

### **Visite di parenti ed amici**

Ogni paziente può ricevere visite di parenti e amici.

Tuttavia, è necessario che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati; per questo chiediamo di ricevere soltanto un visitatore alla volta, rispettando gli orari stabiliti esposti all'ingresso dei reparti:

### **Orario di visita agli ospiti R.S.A. \***

Tutti i giorni della settimana

mattina 12.15 - 13.15

pomeriggio 17.30 - 18.30

### **Orario di visita pazienti Lungodegenza\***

Tutti i giorni della settimana

mattina 12.30 - 13.30

pomeriggio 18-15 - 19.30

### **Orario di visita agli ospiti Hospice\***

È sempre consentito l'accesso dei familiari ed amici dell'utente, salvo durante la somministrazione della terapia e nei casi di svolgimento del servizio medico ed infermieristico.

**\*GLI ORARI DI VISITA POTREBBERO SUBIRE DELLA VARIAZIONI IN LINEA CON LE NORMATIVE VIGENTI**

## **La pulizia e l'ordine**

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da personale della casa di Cura Per chi ne volesse usufruire è disponibile a pagamento un servizio esterno di lavanderia, le cui condizioni e il relativo costo sono affisse in bacheca.

Preghiamo di mantenere in ordine questi arredi e la stanza e in particolare chiediamo di contenere in camera fiori o piante che possono richiamare insetti. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non tenere sedie o sdraio e di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

Ai familiari non è consentito sedersi sui letti.

## **Assistenza Religiosa e spirituale**

Grazie alla convenzione tra Diocesi di Roma e Regione Lazio del maggio 2002, l'assistenza religiosa viene svolta da un cappellano direttamente nominato dal Vicariato di Roma. Ed i servizi e gli orari da lui svolti vengono affissi sulla porta della Sagrestia e nelle bacheche della "Casa di Cura Villa Maria Immacolata". Per i pazienti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere richiesta informando l'Amministrazione.

## **Servizio Parrucchiere e Podologo**

Su richiesta dell'ospite è possibile ottenere trattamenti di igiene e cura del piede (podologo), taglio ed acconciatura dei capelli o barba (parrucchiere).

Sarà possibile usufruire di questi servizi a pagamento nei giorni concordati avvisando il personale infermieristico responsabile.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana, mentre il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è gestito da una società esterna ed è a carico dell'Ospite.

Il personale dipendente della struttura provvederà a raccogliere, in sacchetti separati e personali, i capi degli Ospiti, i quali verranno ritirati e riconsegnati puliti e stirati dalla società addetta al servizio di lavanderia con regolare scadenza. Per i capi delicati o di valore il lavaggio sarà a cura dei parenti degli Ospiti.

## Permessi RSA

- **Permessi di uscita orari:** con il benessere del personale medico, per giustificati motivi, possono essere concessi permessi orari per allontanarsi dalla RSA.  
Il permesso dovrà essere chiesto attraverso l'apposito modulo compilato dal paziente o in caso di impedimento da un familiare.
- **Permessi di uscita notturni:** questa modalità di uscita è regolata dalla normativa vigente, le delucidazioni del caso verranno fornite dalla Caposala e/o dall'URP.
- **NB:** i permessi potrebbero subire delle variazioni in ottemperanza delle normative vigenti

## Dimissioni

Al momento di lasciare il Centro viene rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero ed i consigli su eventuali terapie da effettuare a casa. Lasciando la stanza è importante non dimenticare di portare via gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio accettazione, dove potrà altresì essere ritirata la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero ed eventuali esami diagnostici effettuati nel corso della degenza. Qualora l'utente chiedesse di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è tenuto a firmare una dichiarazione che solleva la Struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione. In casi di inosservanza delle norme comportamentali del Centro, il paziente potrà essere dimesso essendo venuto meno il rapporto fiduciario tra medico ed ospite alla base di ogni attività terapeutica.

## Cartella Clinica

È possibile richiedere copia della cartella clinica (Lungodegenza e Hospice) compilando un modulo presso l'ufficio accettazione e con il pagamento anticipato di € 30,00 (euro trenta), oltre iva

La copia sarà pronta dopo circa 30 giorni a partire dalla richiesta che potrà essere effettuata dal paziente o dagli aventi diritto (in caso di decesso, gli eredi legittimi in grado di comprovare tale status, possono fare richiesta della cartella clinica) o da persona delegata, munita di documento.

Il delegato dovrà esibire i seguenti documenti: delega scritta (su carta semplice) e proprio documento di identità.

## **Trasferimenti**

Al sopraggiungere di patologia improvvisa, non curabile nella struttura, il paziente sarà immediatamente trasferito al presidio ospedaliero più vicino attivando la procedura per il trasferimento e fornendo informazioni ai parenti.

## **Taxi e Ambulanze**

se si desidera richiedere un taxi ci si può rivolgere al centralino. Nel caso in cui al momento delle dimissioni si rendesse necessario il trasferimento in ambulanza, si può chiedere all'URP affinché reperisca il mezzo, il cui costo sarà completamente a carico del paziente.

## **Il fumo**

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di degenza; questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

## **Il silenzio e la tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisori che, laddove possibile, dovranno essere dotate di cuffie auricolari.

## **Questionario di soddisfazione utente**

Allegata alla Carta dei Servizi Lei troverà una scheda che potrà utilizzare per comunicarci i Suoi giudizi, le Sue osservazioni e le Sue proposte sui servizi offerti, che saranno tenuti nel debito conto al fine di venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese e alle esigenze dei nostri Ospiti/degenti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti e quali i possibili interventi e soluzioni per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

Il questionario che Le chiediamo di compilare è assolutamente anonimo e potrà essere scaricato dal nostro sito internet cliccando sul link <https://www.villamariaimmacolata.it/>. Una volta compilato, il questionario potrà essere inviato mediante il servizio postale alla Direzione Sanitaria oppure lasciarlo nell'apposita cassetta ubicata al piano -1 della Palazzina A ovvero consegnarlo direttamente agli operatori sanitari che provvederanno a farlo pervenire all'ufficio preposto.

Il questionario non si riferisce all'aspetto specifico delle cure mediche, ma alle condizioni generali di degenza ed ai servizi, in quanto i problemi clinici personali dovranno essere discussi esclusivamente con i medici curanti. Per ogni ulteriore informazione in proposito contatti l'URP o la Caposala del reparto.

La ringraziamo per la collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere. Attraverso il suddetto modulo potranno essere segnalati eventuali disservizi o reclami. I reclami saranno gestiti entro 30 giorni dalla direzione della struttura.

### **Associazioni di Tutela**

La Direzione segnala la presenza di associazioni che hanno come scopo la rappresentanza e la tutela degli ammalati, degli anziani e comunque di quelle categorie di soggetti che si trovano in situazioni di "bisogno e di fragilità", alle quali è possibile fare ricorso

Ne elenchiamo qui alcune tra le più significative:

- Tribunale dei Diritti del Malato - Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

°Il TDM è la Cittadinanza attiva onlus - Via Cereate 6 - 00183 Roma Tel 06.3671.81 - Fax 06.3671.8333 mail@cittadinanzattiva.it

- Comunità di San Egidio – Settore assistenza ammalati  
Piazza S. Egidio 3/a 00153 Roma email: info@santegidio.orgTel

+39.06.8992234 Fax +39.06.5883625 | +39.06.5800197

- Associazione Regionale Volontari Assistenza Sanitaria (A.R.V.A.S.) – sede in V.le Regina Margherita, 239 00198 Roma - Tel. 06 5132000

## Standard di qualità, impegni e programmi

### Fattori e standard di qualità

Per offrire un servizio sanitario qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'utente, la Casa di Cura Villa Maria Immacolata si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- Monitoraggio dei risultati di processo e delle attività;
- Monitoraggio della soddisfazione dell'utente;
- Monitoraggio dei reclami;
- Monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo

### Standards di qualità

- Tempi di risposta ai reclami: 1 giorno
- Tempi di risoluzione dei reclami scritti: 7 giorni

<b>Indicatori di processo</b>	<b>Standard di qualità fissato</b>
Tempo di redazione PAI/PRI dal ricovero	Tempo max: 48 ore dal ricovero
Questionario di soddisfazione del Paziente	Percezione della Qualità > 90%
Nr. Lesioni da Decubito in struttura / Totale dei pazienti/ospiti	Meno del 5%
Nr. cadute in struttura/ nr. totale pazienti/ospiti	Meno del 5%

### Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre ai pazienti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.



**villa maria immacolata**

CASA DI CURA

***I.C.E.C. S.r.l. "Casa di cura – Villa Maria Immacolata"***

***Via del Casaleto, 391/395, 00151 Roma***

***Tel 06.5373048***

***Fax 06.53272037***

***C.F. 00476130588 – P. Iva 00903131001***

***[amministrazione@villamariaimmacolata.it](mailto:amministrazione@villamariaimmacolata.it)***